

Ley No. 140-13 que establece al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. G. O. No. 10731 del 3 de octubre de 2013.

**EL CONGRESO NACIONAL
En Nombre de la República**

Ley No. 140-13

CONSIDERANDO PRIMERO: Que la Constitución de la República Dominicana garantiza el respeto a la dignidad humana y la obtención de los medios que permitan a las personas su perfeccionamiento de forma igualitaria, equitativa, segura, íntegra y progresiva, indicando en ella que es responsabilidad del Estado asegurar una mayor eficacia en la preservación de la integridad y seguridad de la persona humana.

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que debido, entre otros factores, al crecimiento demográfico y el desarrollo económico de la República Dominicana, se hace necesario crear mecanismos eficaces y eficientes, con capacidad de respuestas a circunstancias de emergencia de las personas físicas o jurídicas, así como la protección de sus bienes.

CONSIDERANDO TERCERO: Que el Estado dominicano requiere de un marco jurídico adecuado que integre y regule la gestión estratégica, así como el seguimiento y control de manera unificada de respuestas a incidentes de seguridad y emergencias a través de un sistema coordinado, para dar atención efectiva, apoyado en organismos e instituciones públicas o privadas integradas a una estructura de comunicación y un centro de contacto.

CONSIDERANDO CUARTO: Que la creación de un sistema integrado de comunicación y atención y un centro de contacto para atender las emergencias, funcionaría como herramienta estratégica para la gobernabilidad, la prevención, atención a incidentes de seguridad, riesgos o emergencia de la ciudadanía.

CONSIDERANDO QUINTO: Que la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) ha recomendado a todo Estado Miembro que tenga previsto introducir un número de emergencias único, considerar la posibilidad de utilizar el 9-1-1 para facilitar el acceso a este tipo de servicios, mediante un número telefónico de fácil memorización y reconocimiento.

CONSIDERANDO SEXTO: Que un servicio de emergencias, que dé atención efectiva, debe estar estructurado bajo normas y estándares de gestión de emergencias, con el equipamiento necesario, recursos humanos especializados y la interoperabilidad de organismos asociados a la seguridad y salud pública; y garantizar una atención efectiva y oportuna al usuario, quien valorará y verá mejoría en la calidad de vida que disfruta, en la medida en que cuente de manera real con este servicio, para la preservación de su vida y de sus bienes.

VISTA: La Constitución de la República Dominicana proclamada el 26 de enero de 2010.

VISTA: La Ley No.22, del 27 de septiembre de 1965, que pasa la Policía Nacional a la dependencia del Ministerio de lo Interior, y dispone que en lo adelante los ministerios de lo Interior y de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional se denominen ministerios de Interior y Policía y de las Fuerzas Armadas, respectivamente, y dicta otras disposiciones, G. O. No.8947, del 30 de septiembre de 1965.

VISTA: La Ley No.450, del 29 de diciembre del año 1972, que crea la Secretaría de Estado de la Presidencia, y dicta otras disposiciones, G. O. No.9289, del 3 de enero del año 1973.

VISTA: La Ley No.41-98, del 16 de febrero del año 1998, sobre la Cruz Roja Dominicana, G. O. No.9975, del 20 de febrero del año 1998.

VISTA: La Ley No.153-98, del 27 de mayo del año 1998, Ley General de Telecomunicaciones, G. O. No.9983, del 28 de mayo del año 1998.

VISTA: La Ley No.147-02, del 22 de septiembre del año 2002, sobre Gestión de Riesgos, G. O. No. 10172, del 22 de septiembre del año 2002.

VISTA: La Ley No.96-04, del 28 de enero del año 2004, Ley Institucional de la Policía Nacional, G. O. No.10258, del 5 de febrero del 2004.

VISTA: La Ley No.200-04, del 28 de julio del año 2004, Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, G. O. No.10290, del 28 de julio del año 2004.

VISTA: La Ley No.41-08, del 16 de enero del año 2008, de Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública, G. O. No.10458, del 16 de diciembre del año 2008.

VISTA: La Ley No.53-07, del 23 de abril del año 2007, sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, G. O. No.10416, del 23 de abril de 2007.

VISTA: La Ley No.1-12, del 25 de enero del año 2012, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, G. O. No.10656, del 26 de enero de 2012.

VISTA: La Ley No.247-12, del 9 de agosto del año 2012, Ley Orgánica de la Administración Pública, G. O. No.10691, del 14 de agosto del año 2012.

VISTA: La Ley No.311-12, del 19 de diciembre de 2012, que aprueba el Presupuesto General del Estado para el año 2013.

VISTO: El Decreto No.1090-04, del 3 de septiembre del año 2004, que crea la Oficina Presidencial de Tecnología de Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia directa del Poder Ejecutivo.

HA DADO LA SIGUIENTE LEY:

CAPÍTULO I

**DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A
EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1**

Artículo 1.- El objetivo de la presente ley es establecer el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 como número único de contacto a nivel nacional para la recepción de reportes de emergencias, tramitación y atención de éstas.

Párrafo.- A los fines de la presente ley se considera emergencia toda circunstancia urgente de necesidad o catástrofe que pueda comprometer la vida, libertad, seguridad e integridad de las personas físicas o jurídicas, o la de sus bienes, y que exija objetivamente un auxilio inmediato.

Artículo 2.- El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 coordinará sus labores con las siguientes instituciones:

- a) Ministerio de Interior y Policía.
- b) Ministerio de las Fuerzas Armadas.
- c) Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- d) El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- e) Procuraduría General de la República.
- f) Policía Nacional.
- g) Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales.
- h) Dirección Técnica de Tránsito Terrestre.
- i) Liga Municipal Dominicana.
- j) Cuerpo de Bomberos.
- k) Cruz Roja Dominicana.
- l) Defensa Civil.
- m) Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

n) Centro de Operaciones de Emergencias (COE).

ñ) Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

Párrafo.- En la medida que lo amerite la implementación del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, se podrán integrar otras instituciones públicas.

Artículo 3.- El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 servirá como contacto único en todo el territorio nacional, para atender, de una manera coordinada con las instituciones citadas en los artículos 4 y 7 de la presente ley, a los reportes de emergencia recibidos de los ciudadanos las veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana.

Artículo 4.- Los funcionarios y empleados, sean éstos técnicos, operadores o personal contratado de las instituciones que integran el Sistema, y además los proveedores, asesores, consultores, contratistas y empresas del sector privado, nacionales o internacionales, que tengan contacto con las informaciones derivadas de la puesta en ejecución y mantenimiento del Sistema, deberán firmar un código de normas éticas que garantice la confidencialidad de las informaciones.

Artículo 5.- El acceso a llamar por la vía telefónica al número de emergencias 9-1-1 será gratuito para todos los usuarios, ya sean generadas a través de líneas fijas o móviles, y el Centro de Contacto deberá recibir, procesar y proceder al despacho de manera centralizada las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

Párrafo I.- El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 deberá desplegar acciones concretas y disponer de esfuerzos coordinados para que sean incluidos gradualmente al Sistema otros medios respaldados por las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), sistemas de radio comunicación, y otros, a fin de garantizar la asistencia adecuada a los potenciales usuarios y a los proveedores del servicio requerido, ante las situaciones de asistencia a emergencia que pudiesen presentarse. La Dirección Ejecutiva deberá coordinar con las instancias correspondientes la garantía del derecho a uso dentro del sistema de mini mensajes o servicio para mensajes cortos, así como las nuevas aplicaciones informáticas que se masifiquen por la proliferación en el uso de los denominados teléfonos inteligentes.

Párrafo II.- El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 podrá solicitar a las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, a través del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, la reserva de otros dígitos especiales para facilitar el marcado telefónico al Sistema.

Artículo 6.- En principio, el Centro de Contacto garantizará la recepción de las llamadas en español, inglés, así como otros idiomas adicionales de acuerdo a las demandas generadas por los usuarios del sistema.

CAPÍTULO II

DE LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1

Artículo 7.- Se crea el Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, el cual estará integrado por:

- a) El Ministerio de Interior y Policía, quien lo presidirá.
- b) El Ministerio de la Presidencia.
- c) La Procuraduría General de la República.
- d) La Policía Nacional.
- e) El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- f) El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).
- g) La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

Párrafo I.- (Transitorio). El Ministerio de la Presidencia presidirá el Consejo por un período de tres (3) años a partir de la promulgación de la presente ley. Transcurrido este plazo, el Consejo funcionará como así lo establece el presente artículo.

Párrafo II.- El Sistema será dirigido por un Director(a) Ejecutivo(a), quien será nombrado por el Presidente de la República, a partir de una terna que le someterá el Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. Las condiciones requeridas para optar por dicho cargo serán las que establece la Ley No.41-08, del 16 de enero del año 2008.

Párrafo III.- El Director(a) Ejecutivo(a) del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 será miembro del Consejo con voz pero sin voto, y fungirá como Secretario del mismo.

Artículo 8.- El Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 tendrá las siguientes funciones:

- a) Administrar y coordinar el funcionamiento interinstitucional del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- b) Aprobar el Plan Operativo Anual del Sistema, el Manual Operativo y de Funciones, así como la propuesta de presupuesto anual, de manera que garantice un adecuado funcionamiento interinstitucional del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

- c) Implementar un sistema de información y análisis de los distintos requerimientos ciudadanos que ingresen, así como de la atención ofrecida por las instituciones de seguridad y socorro.
- d) Establecer acuerdos con instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.
- e) Promover la realización de actividades de formación y capacitación dirigidas a los integrantes del Sistema, así como campañas públicas de educación e información ciudadana sobre el uso responsable del Sistema.

Artículo 9.- La Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, además de las establecidas en el Reglamento y las que disponga el Consejo, tendrá las siguientes funciones:

- a) Desarrollar y mantener un mecanismo de recepción, atención y transferencia de las llamadas de auxilio realizadas en situaciones de emergencia real o inminente a las instituciones y los cuerpos de socorro correspondientes, que permitan una adecuada atención en beneficio de las personas, comunidades y protección de bienes en riesgo.
- b) Atender de una manera oportuna las emergencias desde una adecuada recepción de llamadas, hasta el seguimiento oportuno y eficaz de las mismas, ante el requerimiento de las personas en situación de emergencia.
- c) Articular y coordinar las tareas de atención a emergencias de las entidades e instituciones públicas y privadas integradas al Sistema.
- d) Ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos aprobados por el Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- e) Administrar los recursos del Sistema acorde a la planificación y aprobación por el Consejo.
- f) Representar legalmente al Consejo y al Sistema.
- g) Elaborar el proyecto de presupuesto anual del Sistema y someterlo a la aprobación del Consejo.
- h) Velar y garantizar un adecuado registro estadístico de las acciones del Sistema, a fin de garantizar la fiabilidad de los indicadores de cumplimiento, que permitan establecer mejoras en las políticas de atención a emergencias.
- i) Gestionar los indicadores de calidad de los servicios prestados, a fin de garantizar la mejora continua en los servicios que son requeridos.

- j) Disponer las medidas de seguridad necesarias y suficientes para proteger todas aquellas informaciones o datos que por sus características deban permanecer en condición de confidencialidad, con el objeto de prevenir el uso indebido de los mismos, en contradicción a lo previsto por esta ley y otras leyes.
- k) Presentar informes periódicos, según sean requeridos, de las actividades, estadísticas, recomendaciones y logros alcanzados con la implementación del Sistema.
- l) Promover la realización de actividades de formación y capacitación continua dirigidas a los integrantes del Sistema, según se establezca de manera reglamentaria.
- m) Elaborar y aplicar periódicamente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción ciudadana, para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.
- n) Elaborar un manual de funciones y de procedimientos del Sistema y someterlo a la aprobación del Consejo.
- ñ) Revisar y actualizar anualmente las herramientas de gestión del Sistema.
- o) Desarrollar los procedimientos necesarios y supervisarlos, para que el Sistema y las instituciones u organizaciones integrantes cooperen, con calidad y eficiencia, a atender las emergencias.
- p) Elaborar planes y programas en coordinación con las instituciones vinculadas, para la educación, sensibilización y uso apropiado del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, por parte de los ciudadanos y usuarios en general.
- q) Promover con los medios de comunicación, la realización de campañas sobre el apropiado uso del Sistema.

CAPÍTULO III

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Artículo 10.- El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 contará con las transferencias que haga el Gobierno Central, las donaciones y cualquier otro ingreso que provenga de leyes especiales o de aportes específicos.

Artículo 11.- El Ministerio Administrativo de la Presidencia incluirá en su presupuesto las partidas necesarias para costear los gastos iniciales requeridos para el funcionamiento y la adquisición de los equipos, insumos y recursos humanos del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

Artículo 12.- La Presidencia de la República incluirá en su presupuesto para el año 2014 una partida destinada al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, creado mediante esta ley.

CAPÍTULO IV

DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 13.- Sin perjuicio de las penalidades previstas en otras leyes, será sancionada con multas de uno a cinco salarios mínimos del sector público, la comisión de las siguientes infracciones:

- a) Utilizar el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 para llamadas molestosas, obscenas, morbosas e insultantes.
- b) Manipular sin autorización los equipos, los programas informáticos y otros equipos utilizados para la prestación de los servicios del Sistema.

Artículo 14.- Será sancionada, sin perjuicio de lo que establece el Artículo 13, con multas de cinco a quince salarios mínimos del sector público, la comisión de las siguientes infracciones:

- a) Usar los servicios que presta el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 en forma fraudulenta o ilegal.
- b) Ocasionar daños a las redes y a los equipos de comunicación o a cualquier otro elemento necesario para la prestación del servicio.
- c) Interferir o interceptar las comunicaciones del Sistema o afectar, en cualquier otra forma, su funcionamiento como consecuencia de conexiones o instalaciones no autorizadas.
- d) Reportar situaciones de falsas emergencias.

Artículo 15.- En adición de las sanciones previstas en los artículos 13 y 14 de la presente ley, se impondrán penas complementarias de trabajo comunitario no remunerado por un período no mayor de ocho horas y la obligación de recibir orientaciones educativas sobre el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

Párrafo I.- Cuando los organismos de socorro se presenten al lugar de la falsa emergencia, se considerará como una infracción grave y será sancionado con multa de treinta salarios mínimos del sector público y prisión correccional según sea el caso.

Párrafo II.- Las empresas prestadoras de servicios de telefonía, conforme a lo establecido en el artículo 17, tienen un plazo de noventa (90) días a partir de la promulgación de la presente ley para direccionar todas las llamadas marcadas por sus usuarios al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, y en caso de no cumplimiento, serán sancionadas con multas de quinientos salarios mínimos del sector público por cada día transcurrido en dicha violación.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 16.- El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 coordinará la fusión de manera progresiva, con los demás números destinados a estos servicios, para que se constituya en un único número telefónico receptor de situaciones de emergencias.

Artículo 17.- A partir de la promulgación de la presente ley, el número telefónico 9-1-1 queda reservado en todas las prestadoras de servicios telefónicos, para uso exclusivo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

Párrafo.- El Reglamento para la aplicación de la presente ley, establecerá los procedimientos que deberán llevar las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, a los fines de direccionar todas las llamadas marcadas por sus usuarios al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

Artículo 18.- Las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones deben, con carácter obligatorio, adecuar sus plataformas tecnológicas a los fines de suministrar al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 la información del número originador, así como la localización y coordenadas georeferenciadas expresadas en términos de longitud y latitud, tanto para el servicio de telefonía fija y móvil desde donde se origina la llamada o el mensaje electrónico. A su vez, deben suministrar cualquier otra información relevante que permita la tecnología presente y futura, de acuerdo con las directrices y resoluciones emanadas del Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

Artículo 19.- Para los fines de aplicación de la presente ley, el Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 elaborará el Reglamento y lo tramitará al Poder Ejecutivo en un plazo que no excederá de noventa días a partir de la promulgación de la presente ley.

DADA en la Sala de Sesiones de la Cámara de Diputados, Palacio del Congreso Nacional, en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los cinco días del mes de junio del año dos mil trece; años 170.º de la Independencia y 150.º de la Restauración.

Abel Martínez Durán
Presidente

Ángela Pozo
Secretaria

Juan Julio Campos Ventura
Secretario

DADA en la Sala de Sesiones del Senado, Palacio del Congreso Nacional, en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los dieciocho (18) días del mes de septiembre del año dos mil trece (2013); años 170 de la Independencia y 151 de la Restauración.

Reinaldo Pared Pérez
Presidente

Manuel Antonio Paula
Secretario

Manuel De Jesús Güichardo Vargas
Secretario

DANILO MEDINA
Presidente de la República Dominicana

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el Artículo 128 de la Constitución de la República.

PROMULGO la presente Ley y mando que sea publicada en la Gaceta Oficial, para su conocimiento y cumplimiento.

DADA en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veinticinco (25) días del mes de septiembre del año dos mil trece (2013); años 170 de la Independencia y 151 de la Restauración.

DANILO MEDINA